

保养及保修手册

保修证书

车主信息

车辆型号

车辆识别码

发动机编号

车型年份

车牌号

新车发票日期

保修起始日期

--	--	--	--	--	--	--	--

Y Y Y Y M M D D

经销商

公司名称

地址

签名

盖章

您的车辆保养间隔如下：

10,000 公里/12 月*

*以先到者为准

拥有者

地址

电话

我接受并遵守本手册有关维护、保修及召回的各项规定。

客户签名：

其它规格

重要文件

本保养及保修手册详尽描述了沃尔沃汽车的保修义务。它也为您的车辆在今后使用中所需进行的维护制定了特别的计划。

您以及任何未来的该车辆所有者都能够清晰地了解车辆已进行了适当的维护，并按照车主手册中列出的说明合理使用、维护及保养您的车辆。本保养及保修手册因此可以影响到您车辆的出售价格。

在所有权发生变更时，作为卖家，确保重置所有用户信息并将系统设置恢复至出厂设置。作为买方，确保创建一个新的 Volvo ID 并将其连接至您的新车。有关所有权变更和 Volvo ID 的更多信息，请参阅车主手册。

保养及保修手册是车辆最为重要的文件。请保存在安全的地方。

谨致问候

沃尔沃汽车公司

我们保留在公告后更改的权利，请及时登录官网留意更改公告。

© Volvo Car Corporation

注意

尊敬的沃尔沃车主：

如您在购车后的 1 个月内未接到沃尔沃汽车 400-678-1200 专线致电给您的新车主欢迎电话，可能是您的相关信息没有被系统准确记录，这将影响到您将来及时从沃尔沃收到保修、道路救援以及召回等相关服务信息，所以，请您立刻直接致电 400-678-1200 与沃尔沃汽车客户服务中心确认您的个人信息。

沃尔沃紧急道路救援

随时待命 为您解忧 沃尔沃紧急道路救援热线 4009-8888-99 建议将此号码保存在手机上 具体详情请参见《沃尔沃紧急道路救援手册》

目录

保养和维护

保养和维护概述	6
客户关怀和帮助	6
保养时间	7
预约车辆保养和维修	9
保养计划	10
保养记录	11
里程表更换记录	21

保修

保修概述	24
沃尔沃保修和消费者法	24
车辆保修	24
零件和附件保修	26
车漆保修	26
防腐蚀保修	26
混合动力部件保修	27
车主责任	28
沃尔沃保修限制	29

沃尔沃授权服务中心

联系沃尔沃授权经销商	32
车主信息变更申请表	32

召回

配合召回活动 36

来自车主的车辆缺陷报告 37

保养和维护

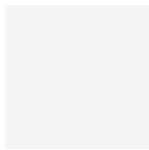
保养和维护概述

交车前检查

在出厂前，您的爱车按照沃尔沃的规定进行了彻底的检查。在交货之前，您的经销商也按照检查表对车辆进行了检查。

本车在交付用户前已按生产厂规定完成了交车前服务，质量符合出厂检验标准。特此证明。

经销商签字盖章：



日期：

沃尔沃标准保养

沃尔沃标准保养是针对您沃尔沃汽车的完整保养计划。保养您的爱车时，请始终遵照沃尔沃的推荐。请按照沃尔沃推荐的保养计划来保养您的爱车。有关详细的保养计划，沃尔沃建议您咨询沃尔沃授权服务中心。他们会更加了解您的车辆。沃尔沃同时推荐，让沃尔沃授权服务中心执行相关工作。为避免使您保修权益受损，请您遵守本手册的保修部分内容。

特定的保养计划适用于特殊车辆以及用于特殊用途的车辆，如出租车或警车。

沃尔沃纯正备件

您的沃尔沃含有超过 5,000 个高质量的零件。如需更换任何零件，沃尔沃建议更换沃尔沃纯正备件。沃尔沃保证纯正备件的功能和安全性。您可以始终信赖沃尔沃授权服务中心，他们会为您提供沃尔沃纯正备件。

在车辆保养使用寿命期间，由于性能的改善和质量提升，某些特殊备件可能在保持原有设计功能的情况下，做出适当调整。

沃尔沃授权服务中心

沃尔沃汽车的技师拥有独特的技能，每年接受大量的培训，他们能够确保高效、正确地执行每项作业。沃尔沃授权服务中心还拥有必需的工具和仪器，确保快速、正确的诊断。

沃尔沃授权服务中心都通过了环保认证。

相关信息

- 联系沃尔沃授权经销商（页码32）
- 保修概述（页码24）

客户关怀和帮助

您对沃尔沃汽车产品和服务的满意对我们至关重要。沃尔沃为生产优质汽车而自豪，我们还有完善的零售服务网络。如果您对您的沃尔沃汽车保养或性能方面有任何疑问，我们的经销商合作伙伴将很高兴为您解答。

我们建议您保留车辆相关的全部维修和保养记录：

- 发票
- 保养记录
- 维修工单。

如果您在车辆使用过程中有任何不满，建议您：

1. 和经销商部门经理（销售/服务经理等）在经销商处讨论您的问题。核实出现问题的原因，并商讨解决的措施。
2. 如果在一段合理时间后问题仍未解决，则就该问题与经销商总经理进行讨论，并说明步骤#1 中的情况。
3. 如果问题解决仍未令您满意，请联系沃尔沃客户服务中心。您可以通过电话或电子邮件联系我们。沃尔沃会跟进协调经销商，按照保修和三包承诺向您提供合理处理意见。客户服务中心将需要您提供以下信息：

- 您的姓名、住址、联系电话
- 车辆识别码（该识别码可在您的机动车行驶证、机动车登记证书和仪表板左上角找到）
- 购买日期和当前里程
- 经销商名称（销售和/或服务中心处）
- 问题描述。

在中国大陆
请联系
沃尔沃汽车
客户服务中心
热线电话：400-678-1200
ccmchina@volvocars.com
www.volvocars.com.cn

及时更新您的通讯方式给我们

为了使您能始终接收到来自沃尔沃及其授权经销商的最新服务资讯，当您在通信方式发生改变或从他人手中购车时，请务必至沃尔沃经销商填写“沃尔沃车主信息变更表”或致电沃尔沃服务热线提供相关证明材料，将您的最新记录告知我们空白的《沃尔沃车主信息变更申请表》请见本手册的沃尔沃授权经销商联系信息部分。沃尔沃及其授权经销商将始终为您提供专业的优质服务。

沃尔沃汽车微信服务



扫码关注沃尔沃汽车服务平台，全方位购车养车服务尽在掌握。

保养和维修价格

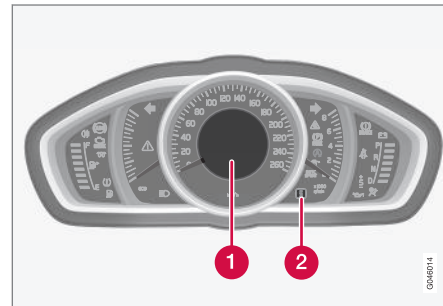
在您对车辆进行保养或维修时，我们会提前告知您所需价格，以避免您在接到账单时出现不愉快的惊讶，同时您也得到了零件和服务的质量担保。

相关信息

- 联系沃尔沃授权经销商（页码32）
- 车主信息变更申请表（页码32）

保养时间

保养提示灯¹



数字式（1）和模拟式（2）。

信息符号  将亮起且仪表板显示屏上将出现信息 Target missing display-db，以指示何时需要保养。

为便于您理解，保养提示会在三个阶段显示：

- 保养前。
- 正好需要执行保养时。
- 超过保养周期时。

¹ 适用于早前车型。

保养提示灯²



驾驶员显示屏中的信息区域。



信息符号将亮起且驾驶员信息显示屏上将出现信息，以指示何时需要保养。

为便于您理解，保养提示会在三个阶段显示：

- 保养前 - 显示信息预定保养 时间。
- 正好需要执行保养时 - 显示信息保养时间已到。
- 超过保养周期时 - 显示保养逾期。

保养周期计量

保养周期由以下因素决定：

- 时间
- 里程
- 发动机运行小时数。

通常，车辆已行驶里程决定应在何时执行保养，然而时间与发动机运行小时数也是一个决定因素。例如，即使您的汽车每年行驶的里程很短，也仍然需要进行预订的保养。这种情况下，时间就是决定因素。但是，如果汽车行驶里程较高，保养周期就取决于里程。

时间、里程和发动机运行小时数共同决定着您的爱车的保养周期。请您务必遵守专为您的爱车而制定的保养计划，这十分关键。

在特殊的行驶条件下，保养周期可能会短于规定的时间和里程间隔。需要执行保养时，驾驶员信息显示屏将出现提示信息。

注意

未根据本手册规定执行维护或未正确执行，并由此导致车辆发生故障，则不在保修范围内。

未按本手册执行保养或保养不当还可能导致运行问题。因此，一旦保养提示灯点亮，请尽快联系沃尔沃授权服务中心。保养计划可能随国家的不同而有变化。相关信息请咨询沃尔沃授权服务中心。

保养周期

10,000 公里间隔
10,000 公里间隔适用于所有发动机。

保养提示将在以下情况出现：

- 10,000 公里间隔
- 12 个月间隔
- 发动机运行小时数。

特殊行驶条件

在特殊的行驶条件下，保养周期可能会短于规定的时间和里程间隔。车辆上会出现保养提示信息，通知您何时需要保养。

经常短途行驶、重载、高里程行驶或经常在低温条件下使用的车辆，需适当缩短更换发动机机油的间隔。

如果汽车是用于山区驾驶或者主要在气候潮湿的地区使用，建议每年更换制动液。

对于在高尘地区行驶的车辆，应适当增加空气滤清器和空调滤芯保养的次数。

沃尔沃授权经销商专业服务人员可向您提供咨询服务，根据车辆的使用条件告知您是否需要定期保养之间增加某些项目的保养频次。

相关信息

- 预约车辆保养和维修（页码9）
- 保养记录（页码11）

² 适用于较新车型。

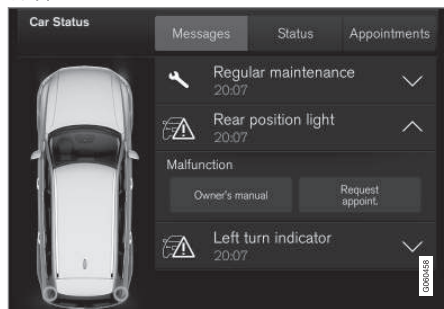
预约车辆保养和维修

保养信息³



中控台屏幕中的保养信息。

保养信息⁴



中央显示屏内显示的保养信息和保养预约按钮。

³ 适用于早前车型。

⁴ 适用于较新车型。

预定

可以直接在车辆中管理保养、维修和预约信息。当驾驶员信息显示屏指示需要保养时，中央显示屏中的一条信息可帮助您预约车辆保养。更多信息，请参阅车主手册。

相关信息

- 保养时间 (页码 7)

保养和维护

保养计划

保养计划	保养时间表 (公里 × 1,000)													
	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	110	120	... ^A	240
更换发动机机油和滤清器 ^B	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	...	●
补胎液检查与更换 ^C		●		●		●		●		●		●	...	●
更换乘客室空调滤芯		●		●		●		●		●		●	...	●
更换燃油滤清器			●			●			●			●	...	●
更换发动机空滤			●			●			●			●	...	●
更换火花塞				●				●				●	...	●
更换辅助皮带张紧器 ^D														●
更换正时皮带和辅助皮带 ^D														●
更换制动液	适用于正常行驶里程的汽车，建议每 2 年更换一次。													

A 保养周期与 10,000 至 120,000 公里保养计划相同。

B 里程数或每年一次，以先到者为准。

C 检查是否需要更换，每 4 年必须更换一次（见标示牌）。

D 里程数或每 10 年一次，以先到者为准。

保养记录

沃尔沃授权服务中心必须在每份保养文件上签字盖章。

沃尔沃授权服务中心会记录您“沃尔沃原始保养”的项目。

保养编号 1

已执行

公里

日期

维修工单号

经销商印章
印章

保养编号 2

已执行

公里

日期

维修工单号

经销商印章
印章





保养编号 3

已执行
公里

日期

维修工单号

经销商印章

印章

保养编号 4

已执行
公里

日期

维修工单号

经销商印章

印章

保养编号 5

已执行
公里

日期

维修工单号

经销商印章

印章

保养编号 6

已执行
公里

日期

维修工单号

经销商印章

印章

保养编号 7

已执行
公里

日期

维修工单号

经销商印章

印章

保养编号 8

已执行
公里

日期

维修工单号

经销商印章

印章





保养编号 9

已执行
公里

日期

维修工单号

经销商印章

印章

保养编号 10

已执行
公里

日期

维修工单号

经销商印章

印章

保养编号 11

已执行
公里

日期

维修工单号

经销商印章

印章

保养编号 12

已执行
公里

日期

维修工单号

经销商印章

印章

保养编号 13

已执行
公里

日期

维修工单号

经销商印章

印章

保养编号 14

已执行
公里

日期

维修工单号

经销商印章

印章





保养编号 15

已执行
公里

日期

维修工单号

经销商印章

印章

保养编号 16

已执行
公里

日期

维修工单号

经销商印章

印章

保养编号 17

已执行
公里

日期

维修工单号

经销商印章

印章

保养编号 18

已执行
公里

日期

维修工单号

经销商印章

印章

保养编号 19

已执行
公里

日期

维修工单号

经销商印章

印章

保养编号 20

已执行
公里

日期

维修工单号

经销商印章

印章





保养编号 21

已执行
公里

日期

维修工单号

经销商印章

印章

保养编号 22

已执行
公里

日期

维修工单号

经销商印章

印章

保养编号 23

已执行
公里

日期

维修工单号

经销商印章

印章

保养编号 24

已执行
公里

日期

维修工单号

经销商印章

印章

保养编号 25

已执行
公里

日期

维修工单号

经销商印章

印章

保养编号 26

已执行
公里

日期

维修工单号

经销商印章

印章





保养编号 27

已执行
公里

日期

维修工单号

经销商印章

印章

保养编号 28

已执行
公里

日期

维修工单号

经销商印章

印章

保养编号 29

已执行
公里

日期

维修工单号

经销商印章

印章

里程表更换记录

如果需要更换里程表（整套仪表），则沃尔沃授权服务中心必须在本页的更换表单中签字盖章。

里程表更换 1

已执行
更换时的里程表读数

日期

经销商代码

经销商印章

印章

里程表更换 2

已执行
更换时的里程表读数

日期

经销商代码

经销商印章

印章



里程表更换 3

已执行
更换时的里程表读数

日期

经销商代码

经销商印章

印章

里程表更换 4

已执行
更换时的里程表读数

日期

经销商代码

经销商印章

印章

里程表更换 5

已执行
更换时的里程表读数

日期

经销商代码

经销商印章

印章

保修

保修

保修概述

鉴于某些国家的国家立法，沃尔沃进口商/总代理商有时需提供特别的保修条款。这些国家保修条款仅适用于车辆交付的国家。当您购买车辆时，您将获得任何有关国家保修条款的信息。

在大多数国家，国家保修条款的信息与沃尔沃国际保修条款的信息一致。

但是，如果国家立法为车辆交付的人员设定了特别条款，沃尔沃应在不存在限制的前提下遵守这些条款。

有关本保养及保修手册的更多信息，请联系您的沃尔沃经销商或沃尔沃授权服务中心。

相关信息

- 沃尔沃保修和消费者法 (页码24)
- 沃尔沃保修限制 (页码29)
- 保养和维护概述 (页码 6)

沃尔沃保修和消费者法

本沃尔沃保修为制造商保修，其作为您与销售经销商达成的车辆购买协议以及管理消费者商品销售的国家立法的法律权利的补充而不会会影响您的这些法律权利。

相关信息

- 保修概述 (页码 24)

车辆保修

保修范围

车辆的任何零件出于制造瑕疵需要进行维修或更换的，任何沃尔沃经销商或沃尔沃授权服务中心均负责免费维修或更换，无论保修期间有无更换车主。

保修期限

车辆保修期为 3 年且不限行驶里程，自授权经销商出具购车发票之日起计算。

经销商试乘试驾车辆或公司车辆的保修期从车辆投入使用的日期（而不是车辆首次零售的日期）起开始计算。

沃尔沃道路救援

保修期内出现产品质量问题或严重安全性能故障而不能安全行驶或者无法行驶时发生的合理车辆拖运属于免费的沃尔沃道路救援范围之内。

计划维护项目

在正常保养计划中的零件由于制造瑕疵而被更换则享受保修。易损耗零部件的保修期限如下所述。

项目	保修期限 ^A
空气滤清器	1 年或 1 万公里
空调滤清器	1 年或 1 万公里
机油滤清器	1 年或 1 万公里

项目	保修期限 ^A
燃油滤清器	1年或1万公里
火花塞	1年或1万公里
制动衬片	1年或1万公里
离合器片	1年或1万公里
轮胎	6个月或1万公里
蓄电池	2年
遥控器电池	1年或1万公里
灯泡	1年或1万公里
刮水器刮片	6个月或1万公里
保险丝和继电器 (不包括控制单元)	1年或1万公里

^A 时间或里程限制以先到者为准。

免责条款

保修不包含在常规保养或维护中调整或更换的以下零件（除非由制造瑕疵导致）。包含以下零件：

- 消耗性液体的更换或“加满”，即机油、防冻液、制动液、挡风玻璃清洗液及空调制冷剂
- 雨刮片

- 机油滤清器、空气滤清器、空调过滤器和燃油滤清器
- 所有灯泡（内部和外部）
- 驱动皮带 - 更换或调节
- 车轮定位/动平衡
- 未经授权的发动机性能调校
- 火花塞
- 制动片/盘磨损更换

沃尔沃不对任何由以下原因直接导致的零件修理或更换负责：

- 正常磨损
- 没有按照沃尔沃维护计划和保养说明正确维护车辆
- 未使用沃尔沃指定的零件或油液
- 由于疏忽、事故或错误使用造成的损坏
- 对车辆或车辆零件进行的任何改变，包括但不限于未经车辆制造商授权的发动机调校
- 混合使用不同类型的燃油，或使用非推荐的燃油，这适用于所有发动机

额外费用

保修不包括车辆未使用时造成的经济损失或额外费用。

这些费用包括但不限于：

- 无法使用车辆造成的经济或时间损失
- 贮存车辆的费用

- 车辆租赁费用
- 旅行时的食宿或其它成本
- 不便之处导致的损失
- 其他间接损失
- 任何因在洪水中行驶或停驻在洪水区导致的车辆损坏
- 里程表经非授权人员人为改动
- 因事故、使用不当或改动造成的损坏不包含在保修中。

因以下任意项导致的损坏或故障不包含在保修中：

- 碰撞、火灾、盗窃、冰冻、故意破坏、或由事故造成的物体对车辆的撞击
- 不当使用车辆，如在路缘行驶、车辆过载、用作赛车行驶等。
- 客户或第三方因对最终组装车辆的零件进行改装、安装、改动或改变（包括对车身、底盘及其它部件进行改动）造成的车辆损坏或失效。

相关信息

- 车主责任（页码28）

保修

零件和附件保修

保修范围及保修期

除了包含车辆购买时作为原装装备提供的车辆保修外，我们还为客户从沃尔沃经销商处购买的沃尔沃原装零件和附件提供独立的零件和附件保修。

沃尔沃纯正零件和附件为专门设计，用于保持车辆符合沃尔沃安全和可靠性标准。因此，我们推荐仅为车辆使用沃尔沃纯正零件和附件。

保修期从购买零件或附件当日开始，时间为24个月或零件注明的使用寿命（以先到者为准）。在保修期内安装的所有零件，在原先保修期剩余时间内均享受保修。

i 注意

如果当地有任何消费者保护规定，适用合规性和客户权利优先原则。

新车投入使用1个月内或1,500公里内（以先到者为准），由沃尔沃经销商供应和安装的任何沃尔沃原装附件均可享受车辆保修中规定的相同保修条款和保修期。

相关信息

- 车辆保修（页码24）
- 车主责任（页码28）

车漆保修

保修范围

车漆保修包含任何因材料瑕疵或原厂喷漆（按照适用车漆要求）瑕疵导致的车辆漆面瑕疵和偏差。

任何沃尔沃经销商或沃尔沃授权服务中心均负责进行免费必要维修，无论保修期间车辆所有权是否变更。

i 重要

诸如保养、密封、保护、亮色密封或相似的涂料处理可能会损坏车漆。仅可使用沃尔沃车漆处理。联系您的沃尔沃经销商，咨询经批准的车漆处理产品和服务的相关信息。车漆作业需要经过授权的人员进行操作，请联系您的沃尔沃经销商。

因未经沃尔沃批准的处理而导致的车漆损坏不在沃尔沃车漆保修范围之内。

保修期限

车漆保修的起始日期与车辆保修一致，两项保修期限相同。

相关信息

- 车辆保修（页码24）
- 车主责任（页码28）

防腐蚀保修

保修范围

如果车辆车身的任何部位因锈蚀而洞穿，任何一家沃尔沃经销商或沃尔沃授权服务中心都将完全免费地维修或更换因洞穿而受到影响的面板，无论车辆所有权是否变更。“洞穿”是指因制造瑕疵或材料问题导致车身内侧或下方受到腐蚀，进而使车身穿透产生孔洞。

i 注意

“车身”不包括车轮和附属件，如亮饰条、保险杠、装饰件和铰链等。

保修期限

防腐蚀保修的起始日期与车辆保修一致，期限为12年。

免责条款

沃尔沃不对任何由以下原因直接导致的零件修理或更换负责：

- 未能按照沃尔沃说明正确执行车漆和车身的维护保养
- 超出沃尔沃控制的各种因素，如环境危害，包括 - 但不限于 - 工业放射性尘降、风暴灾害、酸雨和损坏（包含石屑、划痕和清洗剂使用不当）
- 使用未经沃尔沃认可的材料或维修方法进行事故维修
- 变更沃尔沃车辆原厂规格。

相关信息

- 车辆保修 (页码 24)
- 车主责任 (页码28)

混合动力部件保修¹

保修范围

您的车辆上配备了锂电子蓄电池等混合动力部件。混合动力部件包括以下部分：动力电池、驱动电机和电气控制单元（DC-DC 直流变压器，逆变器）。保修涵盖锂离子蓄电池、驱动电机和电气控制单元（DC-DC 直流变压器，逆变器）出现的任何性能故障或偏差及其他部件的材料与工艺缺陷。

i 注意
蓄电池会随着使用时长及老化而产生自然损耗。如果蓄电池在使用 8 年或行驶里程达到 120,000 公里（以先到者为准）后容量低于初始状态的 70%（根据规格），将对蓄电池予以免费修理或更换。

i 注意
部分情况下，可能会用翻新件更换蓄电池模块或整个蓄电池。这种情况下，翻新件的容量与出现问题前相同，甚至更好。

保修期限

混合动力部件保修有效期最长为 8 年或者 120,000 km（以先到者为准），与车辆保修的起始日期相同。

相关信息

- 车主责任 (页码28)

¹ 适用于 Twin Engine 车型。

车主责任

恰当保养的重要性

良好的保养从家中开始。您的车主手册和本保养及保修手册包含您的爱车保养和使用方面的说明。恰当的保养和正确的使用能够防止使用不当、粗心大意或保养不足所导致的高额维修费用，并有助于增加出售车辆时车辆的价值。

在您的车主手册中，详细介绍了一些车主或驾驶员应定期进行的简单检查项目。这些预防性措施意在提升您爱车的安全可靠运行，不可忽略。

配合制造商召回活动

召回并不意味着回购。

进行产品召回时，沃尔沃汽车将根据产品的缺陷提供维修方案。一般情况下，通过修理或换件都能解决问题。为了鼓励厂家更积极主动地消除产品缺陷，保障社会安全，广大车主应当更加客观理性地对待每次召回。车主在接到厂家或授权经销商通知或由官方渠道获知信息后，应尽快到沃尔沃授权服务中心处接受免费修复服务。

车辆保修

确保执行所有要求的维护并使用沃尔沃原装零件、附件和推荐的油液。

一旦发现故障，请将车辆及时送至沃尔沃经销商处或沃尔沃授权服务中心进行维修或保养。

这将最大程度地降低故障对车辆的影响，以及所需维修的程度。

注意

我们的授权经销商将采用沃尔沃汽车纯正备件和专业技术，对您的车辆进行全面良好的维修和保养。

我们建议您始终保留车辆已完成维护工作的凭证且要求沃尔沃经销商处或沃尔沃授权服务中心始终将保养记录正确记录在本保养和保修手册中。

防腐蚀保修

确保按照沃尔沃的说明对车漆和车身进行定期的清洁。一旦发现腐蚀，请将车辆及时送至沃尔沃经销商处或沃尔沃授权服务中心进行维修或保养。这将最大程度地降低瑕疵对车辆的影响，以及所需维修的程度。

循环利用

请通过最好的方式回收利用您车辆的所有部件，这对环境保护十分重要。如果您的车辆将要报废，请将车辆送至经过认证/批准的回收机构。

更多信息，请联系您的经销商，或访问：
www.volvocars.com.cn。

车辆保养

根据本手册所示的距离或时间间隔（以先到者为准）对车辆进行终身保养是非常重要的。

为确保您能够继续从沃尔沃保修中受益，您必须：

- 请遵照本手册“保养和维护”章节部分所述的内容保养您的爱车。每项保养均须在规定的保养周期的±1个月内或1,250公里内进行。
- 当车辆出现故障现象时，应立即通知经销商或将车辆送至沃尔沃授权经销商处。
- 按照车主手册中列出的说明合理使用、维护及保养您的车辆。
- 保留维护保养及维修检查的记录，以便更好地了解车辆历史。

车辆的各项保养的具体内容因车型、车龄不同及里程不同而各不相同。根据需要，您的经销商将高兴地为您提供一份保养时间表，列出您的爱车所适用的所有保养操作。

相关信息

- 配合召回活动（页码36）
- 车辆保修（页码24）
- 防腐蚀保修（页码26）
- 保养记录（页码11）

沃尔沃保修限制

沃尔沃保修免除任何时间损失、不便、因运输造成的损失、或任何由您（或其他人）因本保修包含的制造瑕疵而引发的附随损失或间接损失的责任。

相关信息

- 保修概述（页码 24）

沃尔沃授权服务中心

联系沃尔沃授权经销商

沃尔沃汽车公司致力于推行“为车主提供最贴心的服务”的理念并持续改善中国车主的满意度。无论何时何地，只要您的爱车需要相关服务，您都可以通过以下方式联系沃尔沃授权经销商：

选项一

从 App Store 或 Google Play 下载 QR 读码器。使用您的手机扫描 QR 码并点击网址，即可直接登录手机版沃尔沃网站。然后，点击“查找经销商”，即可找到距您最近的沃尔沃授权经销商的相关信息。



0000018

选项二

请登录该网站单击“查找经销商”：
www.volvocars.com.cn

沃尔沃的网页上有更详尽的经销商信息。

选项三

请致电客户关怀热线 400-678-1200，以获取距您最近的沃尔沃授权经销商的信息。

车主信息变更申请表

《车主信息变更申请表》请见下页。

车主信息变更申请表

变更车主信息

变更通讯方式

变更车辆信息

车主信息栏	
客户名称	电话
地址/邮编	您偏爱的销售及服务经销商
电子邮箱	
车辆信息栏	
VIN	发动机号
车辆型号	年款
车牌照号	现行驶里程

客户签名：_____

日期：_____





召回

配合召回活动

报告和投诉

根据《缺陷汽车产品召回管理条例》的有关条款，车主有权向产品质量监督管理部门、有关经营者投诉或反映汽车产品存在的缺陷。

车主提供的信息是判断车辆是否有缺陷的重要线索。因此，您如果发现车辆可能存在缺陷，请积极与本公司联系。

沃尔沃客户服务中心：400-678-1200

常见问题问答：

什么是汽车召回？

召回，指按照《缺陷汽车产品召回管理条例》要求的程序，由缺陷汽车产品制造商进行的消除其产品可能引起人身伤害、财产损失的缺陷的过程。这其中包括：制造商以有效方式通知销售商、修理商、车主和其他相关人员缺陷的具体情况及消除缺陷的方法等事项，并由制造商组织销售商、修理商等通过修理、更换、收回等具体措施消除其汽车产品缺陷。

汽车召回是否就是“退货”？

根据《缺陷汽车产品召回管理条例》，汽车召回是指按照《条例》要求的程序，由缺陷汽车产品制造商选择修理、更换、收回等方式消除其产品可能引起人身伤害、财产损失的缺陷的过程。

因此，汽车召回不等于退货。恰恰相反，从国外的经验来看，绝大多数召回通过免费修理或零件更换的方式就能解决。

一旦发现产品需要召回，厂家将根据缺陷的具体情况制订消除缺陷的技术方案。大多数情况下，通过修理或换件都能解决问题，很少有整车收回的情况。为了鼓励厂家积极主动地消除安全缺陷，保障全社会的安全，广大车主应当客观理性地对待每次召回，在接到通知或看到公告后尽快到厂家指定的维修站点进行免费修复。

进行汽车召回的厂家的产品质量是不是很差？不能这样认为。

汽车是一个极其复杂的产品，涉及上万个零部件，而这些零部件又是由成百上千个配套厂生产的，而且汽车的使用环境千差万别。尽管各大汽车制造厂有着非常严格的质量控制体系，也投入了巨大的人力和财力，但是，在设计和制造过程中还是难免出现一些妨碍安全的问题。例如：管路或电路布置不合理造成运动过程中的干涉或磨损、环境温度太高或太低导致阀门的工作不良或轴断裂、传感器故障导致发动机意外熄火、轮胎故障等。因此，少量汽车上出现一点安全缺陷是难以避免的，一般与汽车制造水平、产品质量的高低没有必然的联系。只要厂家在发现缺陷后采取得当的措施积极地进行召回，就能很好地消除缺陷，维护车主和社会的安全。

发现产品缺陷就立即进行积极的召回，是制造商对产品负责，对消费者负责的表现，是制造商信誉和实力的体现。

通过对国外众多召回记录的分析发现，几乎所有汽车厂家每年都会发布一些召回公告，其中

不乏国际知名品牌。但是，这些品牌的汽车依然受到广大消费者的钟爱，没有人怀疑其产品的品质。

相关信息

- 车主责任（页码 28）

来自车主的车辆缺陷报告

来自车主表单的《车辆缺陷报告》请见下页。

召回



来自车主的车辆缺陷报告

1. 车主信息 ¹			
公司名称			
车辆识别码		联系方式	
地址			
邮编		电子邮件	
电话		传真	

¹ 如果车主为个人，则在“车辆识别码”一栏填写 ID 或护照号码；如果车主为公司或公共机构，则填写公司营业执照或法人编号。

2. 车辆信息 ¹			
厂商品牌			
车型			
车型年		型式	
发动机号		车架号	
VIN（车辆识别码）			
车辆型式		车身型式*	
生产日期		购买日期	
里程		二手车	A. 是 B. 否
发动机排量		气缸数*	
驱动型式		配备 ABS*	A. 是 B. 否
座椅安全带型式		安全气囊型式*	
车身型式			

¹ 星号表示选项；车身型式指的是：轿跑车、轿车、野营车、卡车、厢式货车。驱动型式指的是：前 / 后轮驱动、四轮驱动。

来自车主的车辆缺陷报告

3. 经销商信息			
公司名称			
地址			
邮编		电子邮件	
电话		传真	

4. 缺陷描述

缺陷系统（如：制动系统、转向系统和相关说明）

5. 车辆缺陷时的状态

时间：_____ 里程：_____ 速度：_____

其它：_____

6. 您有无联系车辆制造商，或者负责车辆的部门？

A. 是 _____ 否 _____

7. 事故说明

是否发生碰撞或火灾：_____ 哪个安全气囊触发：_____

伤亡人数：_____ 直接经济损失：_____

其它：_____

8. 轮胎，如有可能请进行说明

车主印章

日期



V O L V O